2009-2010

RÉGIE
DES RENTES
DU QUÉBEC

Plan d'action

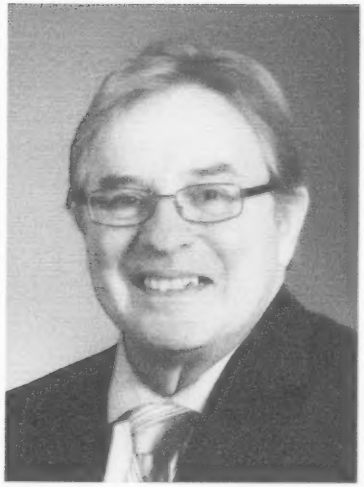
Québec

Dépôt légal | 2e trimestre 2009
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN | 978-2-550-56342-6 (version imprimée)
978-2-550-56343-3 (PDF)

Table des matières

Message du président-directeur général	5
Présentation de la Régie des rentes du Québec	6
Plan d'action 2009-2010	10
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	20
Objectifs annuels découlant du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*	22
Facteurs de contingence	24
Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes	24
Approbation	24

Message
du président-directeur général



La Régie des rentes du Québec s'est dotée en 2006 d'un plan stratégique dont la réalisation s'étale sur cinq années. Elle vise ainsi à bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois, à rechercher constamment l'excellence et à favoriser l'innovation. C'est dans cette perspective que j'ai le plaisir de vous présenter le *Plan d'action 2009-2010* de la Régie.

En plus de contribuer à la réalisation de nos objectifs stratégiques, le plan d'action annuel sert aussi à la reddition de comptes grâce à laquelle les parlementaires et les citoyens peuvent évaluer notre performance. Vous trouverez en préambule une brève présentation de la Régie, de ses produits et services, de sa clientèle et de ses ressources. Suivra le plan d'action 2009-2010 proprement dit, qui est mis en relation avec le plan stratégique et qui énonce notamment les objectifs et les indicateurs correspondants.

En 2009-2010, quatrième année de notre *Plan stratégique 2006-2011*, les efforts se poursuivront dans l'accomplissement des actions pour concrétiser ce plan. Bien des défis sont à relever dans le contexte de mouvance actuel, de vieillissement de la population, de nouvelles technologies de l'information et des communications, de modernisation de l'État et de crise financière.

C'est dans cette conjoncture que la Régie continuera à sensibiliser les Québécoises et Québécois à l'importance de planifier financièrement leur retraite et à les informer sur le sujet, pour favoriser leur autonomie financière à cette période de leur vie. Des réflexions seront entreprises pour proposer des orientations visant à améliorer le système de retraite québécois. De plus, la transformation de nos façons de faire est essentielle pour répondre aux attentes et aux besoins des citoyens compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique, et de la rareté de la main-d'œuvre. Il nous faut aussi posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.

À notre plan d'action nous joignons le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*, qui vise à favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes qui présentent des incapacités, ainsi qu'un extrait du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, qui énonce les actions que la Régie entend réaliser pour soutenir le développement durable.

La mise en œuvre du *Plan d'action 2009-2010* fait appel à tout notre personnel, dont je suis très fier. En effet, la culture de la performance, de l'excellence, du service aux citoyens et d'un milieu de travail mobilisateur se perpétue. Je demeure donc convaincu que notre personnel saura encore une fois, par son engagement, son professionnalisme et son enthousiasme, contribuer activement à l'atteinte des objectifs fixés.

Le président-directeur général,

ANDRÉ TRUDEAU

Présentation
de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec a pour **mission** envers les Québécoises et les Québécois :

- de contribuer à leur sécurité financière à la retraite en promouvant sa planification, en surveillant les régimes complémentaires de retraite et en leur versant une rente;
- de les indemniser en cas d'invalidité et au décès;
- de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant.

La Régie a été créée en 1965. Elle relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec, et les droits que la Régie perçoit des régimes privés de retraite.

La Régie administre également le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)[1] en vertu de la *Loi sur les impôts*[2]. Les frais d'administration du CIRSE représentent toutefois des dépenses budgétaires du ministère de la Famille et des Aînés. La Régie agit aussi à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec d'autres pays.

L'administration de la Régie est confiée à un conseil d'administration composé du président de la Régie et de onze membres, nommés par le gouvernement, qui proviennent de différents milieux de la société québécoise. Ce conseil donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance.

La Régie a une **vision** qui s'exprime par ces deux énoncés :

- bâtir ensemble l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois;
- rechercher constamment l'excellence et favoriser l'innovation.

La Régie prône les **valeurs organisationnelles** suivantes :

- l'intégrité;
- l'excellence;
- le service aux citoyens.

1. Le CIRSE permet à tous les parents ayant un enfant à charge de moins de 18 ans de recevoir un paiement de Soutien aux enfants, qui inclut, s'il y a lieu, le supplément pour enfant handicapé.
2. L.R.Q., chapitre I-3, art. 1029.8.61.49.

Ses produits et services

Régime de rentes
du Québec (RRQ)

- La rente de retraite
- Les rentes d'invalidité
  - La rente d'invalidité
  - La rente d'enfant de cotisant invalide
- Les prestations de survivants
  - La rente de conjoint survivant
  - La prestation de décès
  - La rente d'orphelin
- Le registre des cotisants
- Les renseignements sur le RRQ

Régimes complémentaires
de retraite (RCR)

- La surveillance des RCR
- La promotion de l'autonomie financière à la retraite
- Les renseignements sur les RCR

Crédit d'impôt remboursable
pour le soutien aux enfants (CIRSE)

- Le paiement de Soutien aux enfants
- Le supplément pour enfant handicapé
- Les renseignements sur le CIRSE

Ententes internationales
de sécurité sociale

- La demande de pension étrangère
- Le certificat d'assujettissement

Sa clientèle[3]

Régime de rentes du Québec

3 794 000
cotisants

1 500 000[4]
bénéficiaires

Régimes complémentaires de retraite

1 260 000
participants et bénéficiaires

650 000
participants actifs

610 000
participants non actifs et bénéficiaires

1 500
régimes surveillés
par la Régie

CIRSE (Données au 31 décembre 2007)

871 000
familles bénéficiaires
du paiement de Soutien aux enfants

29 000
familles bénéficiaires
du supplément pour enfant handicapé

3. Selon le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Régie des rentes du Québec, p. 2 et 3.
4. Dans ce total, les bénéficiaires recevant plus d'une prestation sont comptés une seule fois.

Les ressources disponibles

Budget 2009-2010

Lois[5]	Budget des frais d'administration (en milliers de dollars)	Budget des immobilisations (en milliers de dollars)
RRQ	108 230	18 848
RCR	6 690	149
CIRSE	31 736	844
TOTAL	**146 656**	**19 841**

5. RRQ : Régime de rentes du Québec;
RCR : régimes complémentaires de retraite;
CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Plan d'action
2009-2010

La production d'un plan d'action annuel figure parmi les exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ce plan constitue pour la Régie à la fois un outil de gestion, un moyen de communication et un facteur de motivation. Il sert de base à la reddition de comptes annuelle dans le contexte d'une gestion par résultats. Les objectifs annuels qui s'y trouvent sont notamment des points de repère qui permettent aux parlementaires et aux citoyens d'apprécier la performance de la Régie.

Pour déterminer les résultats attendus pour l'année 2009-2010, la Régie a pris en considération sa planification stratégique, ses engagements envers les citoyens ainsi que les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles dont elle dispose. Le *Plan d'action 2009-2010* devient, pour l'année en cours, le plan de travail qui concourt à la réalisation du *Plan stratégique 2006-2011*.

Le plan stratégique met en relief trois enjeux à relever pour nous acquitter de notre mission avec performance :

1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

2

Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.

3

Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.

Pour donner suite à ces enjeux, la Régie a adopté quatre **orientations stratégiques**, qui représentent les directions dans lesquelles elle s'engage et qu'elle suivra au cours des prochaines années :

1

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

2

Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.

3

Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les technologies de l'information et des communications (TIC), dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.

4

Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.

Pour chacune de ces orientations stratégiques, la Régie a déterminé des **axes d'intervention** qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les stratégies qu'elle déploie pour concrétiser ses orientations et atteindre les résultats souhaités. À chaque axe d'intervention correspondent des **objectifs**, qui représentent des engagements à l'égard des résultats visés, ainsi que des **indicateurs** pour mesurer les progrès accomplis.

Les objectifs présentés dans ce document découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux

1

Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

Orientations stratégiques

1

Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.

Axes d'intervention

1

Comprendre le comportement des citoyens quant à leur participation à l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.

Objectifs stratégiques

1	2	3
D'ici à 2007, connaître la capacité des PME d'implanter un instrument d'épargne-retraite pour leurs employés et les caractéristiques des PME qui y sont aptes.	D'ici à 2008, connaître le comportement des Québécoises et Québécois à l'égard de leur autonomie financière à la retraite.	Annuellement, nous assurer que la Régie contribue à l'élaboration de la politique gouvernementale en matière de sécurité sociale.

Plan d'action 2009-2010

	1	2	3
Objectifs	Objectif stratégique atteint en 2006-2007.	Objectif stratégique atteint en 2007-2008.	Proposer aux autorités de la Régie des orientations visant à améliorer le système de retraite québécois*. * Le système de retraite québécois est composé de trois paliers. Le premier palier comprend les mesures administrées par le gouvernement fédéral, le deuxième a trait au Régime de rentes du Québec, tandis que le troisième porte sur l'épargne personnelle, en particulier sur les régimes privés de retraite.
Actions			Élaborer un rapport faisant état des propositions d'orientations.
Indicateurs			Rapport sur les orientations proposées en vue d'améliorer le système de retraite québécois.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**1** Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.
Orientations stratégiques	**1** Faire valoir auprès des citoyens la nécessité d'acquérir l'autonomie financière à la retraite.
Axes d'intervention	**2** Sensibiliser les citoyens à l'égard de la planification financière de la retraite.
Objectifs stratégiques	**4** D'ici à 2011, porter à 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite. Ce pourcentage était de 58,4 % en 2005.
	5 D'ici à 2011, porter à 64 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite. Ce taux était de 60,2 % en 2005.
	6 D'ici à 2011, porter à 60 % le pourcentage des PME qui connaissent les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. Ce pourcentage était de 52 % en 2005.

Plan d'action 2009-2010

Objectifs	Maintenir à au moins 62 % le pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.	Porter à 62 % le taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	Nous assurer que, parmi les représentants des PME qui évaluent les conférences ou les séances de formation sur les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité, 80 % déclarent connaître davantage ces instruments.
Actions	▪ Élaborer la programmation des activités de communication 2009-2010 à la lumière des résultats obtenus en 2008-2009. ▪ Ajuster le plan de déploiement en conséquence et réaliser les activités afférentes.		▪ Tenir auprès des représentants des PME des conférences ou des séances de formation sur les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité. ▪ Procéder à l'évaluation de ces activités.
Indicateurs	Pourcentage des Québécoises et Québécois qui connaissent les différentes sources de revenus à la retraite.	Taux de connaissance des éléments de base du Régime de rentes du Québec utiles à la planification financière de la retraite.	Pourcentage des répondants qui déclarent lors de l'évaluation connaître davantage les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés aux PME.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	1 Favoriser l'autonomie financière à la retraite des Québécoises et Québécois.		
Orientations stratégiques	2 Disposer d'un système de sécurité financière à la retraite viable et adapté à l'évolution de la société québécoise.		
Axes d'intervention	3 Faire évoluer l'encadrement des régimes complémentaires de retraite pour en favoriser l'implantation et le maintien.		4 Adapter le Régime de rentes du Québec à l'évolution de la société québécoise pour en assurer la pérennité.
Objectifs stratégiques	7 D'ici à 2008, revoir la gouvernance des régimes complémentaires de retraite et présenter des recommandations au ministre.	8 D'ici à 2011, augmenter de 50 % le nombre d'employeurs parties à un régime de retraite simplifié (RRS) et à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. Ce nombre était de 611 au 31 décembre 2004.	9 D'ici à 2011, soumettre au gouvernement des propositions permettant au taux d'équilibre du Régime de ne pas dépasser de plus de 0,3 point le taux de cotisation.

Plan d'action 2009-2010

Objectifs	Objectif stratégique atteint en 2006-2007.	Porter à au moins 1 033 le nombre d'employeurs* parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie. * Ce nombre exclut les employeurs qui ont converti en RRS leur régime à cotisation déterminée.	Aucun objectif pour cette année.
Actions		▪ Intégrer les renseignements sur les PME aptes à instaurer un régime de retraite à la campagne de promotion visant à faire connaître aux PME les instruments d'épargne-retraite les mieux adaptés à leur réalité, soit le RRS, le régime de participation différée aux bénéfices (RPDB) et le REER collectif. ▪ Modifier, s'il y a lieu, l'information sur le site Web en matière de régime de retraite par financement salarial (RRFS) en fonction des ajustements réglementaires qui ont été apportés.	
Indicateurs		Nombre de nouveaux employeurs parties à un RRS ou à tout nouvel instrument d'épargne-retraite sous la surveillance de la Régie.	

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**2** Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.		
Orientations stratégiques	**3** Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.		
Axes d'intervention	**5** Réviser les façons de réaliser nos services et nos activités de soutien.		
Objectifs stratégiques	**10** D'ici à 2008, revoir les façons de réaliser tous nos services et toutes nos activités de soutien, et élaborer un plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	**11** D'ici à 2011, mettre en place 80 % des modifications proposées dans le plan d'amélioration de la performance de l'organisation.	**12** Pour toute la durée du plan stratégique, limiter la croissance annuelle du cadre budgétaire des frais d'administration de la Régie à l'inflation malgré l'augmentation de la clientèle.

Plan d'action 2009-2010

Objectifs	Objectif stratégique atteint en 2007-2008.	Proposer une solution de transformation touchant au moins deux processus du *Schéma de classification des processus* de la Régie.	Pour l'exercice 2010-2011, adopter un budget des frais d'administration qui n'excédera pas le cadre budgétaire adopté de l'exercice précédent, majoré de l'inflation.
Actions		Réaliser les études sous-jacentes à la détermination de la solution proposée.	Élaborer un budget qui permettra d'atteindre cet objectif.
Indicateurs		Nombre de processus pour lesquels une solution de transformation a été proposée.	Montant du budget des frais d'administration 2010-2011.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**2** Transformer nos façons de faire compte tenu de l'évolution sociodémographique et technologique.
Orientations stratégiques	**3** Accroître la performance de l'organisation en s'appuyant particulièrement sur les TIC, dans un contexte de gouvernement en ligne et de services partagés.
Axes d'intervention	**6** Accroître l'utilisation des modes de prestation de services les plus efficients pour répondre aux besoins des citoyens.
Objectifs stratégiques	**13** D'ici à 2007, établir une stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes de prestation les plus efficients pour chacun des services de la Régie.
	14 D'ici à 2011, avoir réalisé au moins 80 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.

Plan d'action 2009-2010

Objectifs	Objectif stratégique atteint en 2006-2007.	Avoir réalisé au moins 130 % des progressions prévues dans la stratégie visant à intensifier l'utilisation des modes les plus efficients pour chacun des services.
Actions		▪ Faire la promotion des modes de prestation de services les plus efficients. ▪ Assurer la cohérence des messages véhiculés par les différents moyens de communication quant aux modes à utiliser pour transiger avec la Régie. ▪ Si l'étude d'opportunité y est favorable, rechercher avec Services Québec un mode de collaboration pour soutenir nos clients dans l'utilisation des libres-services Web.
Indicateurs		Pourcentage de progression de l'utilisation des modes de prestation de services les plus efficients.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**3** Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.
Axes d'intervention	**7** Consolider la gestion intégrée de la main-d'œuvre.
Objectifs stratégiques	**15** D'ici à 2007, élaborer une planification quinquennale de la main-d'œuvre quantifiant les besoins en ce qui concerne les divers corps d'emploi et mettre à jour annuellement cette planification. **16** À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer qu'en moyenne les résultats visés au plan d'action bisannuel de main-d'œuvre seront atteints à au moins 90 %.

Plan d'action 2009-2010

Objectifs	**Note :** La mise à jour de la planification quinquennale de la main-d'œuvre est prévue annuellement. Atteindre au moins 90 % des résultats visés en 2009-2010 au *Plan d'action de main-d'œuvre 2009-2011*.
Actions	▪ Réaliser les actions prévues en 2009-2010 au *Plan d'action de main-d'œuvre 2009-2011*. ▪ Si nécessaire, mettre à jour le plan d'action de main-d'œuvre pour l'année 2010-2011.
Indicateurs	Pourcentage d'atteinte des résultats visés.

Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**3** Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.
Axes d'intervention	**8** Assurer la transmission des savoirs et l'évolution des compétences que possède le personnel.
Objectifs stratégiques	**17** D'ici à 2008, élaborer une stratégie de gestion des connaissances et implanter les mécanismes assurant la transmission et le renouvellement des savoirs stratégiques.
	18 À partir de l'exercice 2007-2008, nous assurer que les compétences jugées prioritaires seront maîtrisées par au moins 90 % des employés visés.

Plan d'action 2009-2010

Objectifs	Produire un document indiquant les savoirs stratégiques critiques de la Régie.	Nous assurer que la ou les compétences jugées prioritaires sont maîtrisées par au moins 90 % des employés visés en 2009-2010.
Actions	▪ Cartographier les savoirs stratégiques à l'échelle de l'organisation. ▪ Repérer les savoirs critiques parmi les savoirs stratégiques cartographiés.	▪ Cibler les employés chez qui il faut développer la ou les compétences jugées prioritaires. ▪ Réaliser les activités de développement.
Indicateurs	Document indiquant les savoirs stratégiques critiques de la Régie.	Pourcentage des employés visés qui maîtrisent la ou les compétences jugées prioritaires.

Plan d'action 2009-2010 Plan stratégique 2006-2011

Enjeux	**3** Posséder et développer les compétences requises pour relever les défis de demain.	
Orientations stratégiques	**4** Disposer en nombre suffisant d'un personnel compétent, mobilisé et performant, dans un climat de travail favorable à l'accomplissement de notre mission.	
Axes d'intervention	**9** Attirer et retenir un personnel compétent et maintenir un climat de travail stimulant.	
Objectifs stratégiques	**19** Pour toute la durée du plan stratégique, nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	**20** D'ici à 2011, maintenir annuellement un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.
Objectifs	Nous assurer qu'au moins 80 % des employés recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	Obtenir un taux de rétention de nos employés réguliers supérieur au taux moyen des ministères et organismes du gouvernement.
Actions	Réaliser au moins deux interventions visant à renforcer la mobilisation du personnel.	
Indicateurs	Pourcentage des employés qui recommanderaient la Régie comme employeur de choix.	Taux de rétention des employés réguliers de la Régie.

Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées

La Régie réitère son engagement à l'égard des personnes handicapées dans cette quatrième édition de son plan d'action. Elle répond ainsi à la disposition légale de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., chapitre E-20.1), qui stipule que :

> Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes [...] adopte [...] un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions [...]. Il doit être produit et rendu public annuellement.

La Régie a respecté la démarche proposée par l'Office des personnes handicapées du Québec en se fixant des objectifs selon les obstacles à l'intégration des personnes handicapées qui lui sont connus. Cependant, elle a ajouté des objectifs préventifs qui vont permettre de lever des obstacles ou de les éviter. C'est à ce titre que le qualificatif *éventuels* a été ajouté à celui d'*existants* pour ce qui est des obstacles.

Le plan présente les sujets de préoccupation, les obstacles existants ou éventuels, les objectifs visés, les actions à réaliser d'ici au 31 mars 2010 ainsi que les indicateurs. Cette année, les objectifs sont au nombre de trois et concernent à la fois la clientèle et le personnel.

Responsabilité et reddition de comptes

La Direction des ressources humaines a le mandat de coordonner le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*. Elle assure notamment, à l'aide d'indicateurs, le suivi des résultats auprès des unités administratives responsables. Ces résultats seront consignés au rapport annuel de gestion de la Régie.

Sujets	Obstacles existants ou éventuels	Objectifs	Actions	Indicateurs
Objectifs au regard des services à la population et au personnel				
Sensibilisation du personnel	Méconnaissance des obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle de la clientèle de la Régie présentant des incapacités.	1. En plus de l'activité de la Semaine québécoise des personnes handicapées, réaliser au moins une activité visant à sensibiliser[6] le personnel aux obstacles qui nuisent à l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées.	○ Proposer une activité de sensibilisation autre que celle de la Semaine québécoise des personnes handicapées. ○ Concevoir, s'il y a lieu, l'activité. ○ Tenir l'activité.	Nombre d'activités réalisées.
Accès aux services Web	Difficulté d'accès des personnes qui présentent des incapacités aux services en ligne.	2. Respecter au moins 93 % des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI[7] pour au moins un service transactionnel supplémentaire.	○ Associer les libellés aux champs correspondants. ○ Fournir un équivalent textuel aux images. ○ Nous assurer que le service transactionnel demeure compréhensible et utilisable sans feuille de style. ○ Nous assurer que les en-têtes de lignes et de colonnes sont clairement définis dans les tableaux de données. ○ Faire valider le service transactionnel concerné par la Coopérative AccessibilitéWeb[8].	Pourcentage des règles d'accessibilité du niveau 1 de la WAI qui sont respectées pour le service transactionnel concerné.
Accès aux locaux et aux équipements	Difficulté d'accès des personnes qui présentent des incapacités aux locaux occupés par la Régie et à ses équipements.	3. Réaliser une adaptation du lieu de travail pour améliorer le bien-être des personnes handicapées.	○ Déterminer l'adaptation à réaliser. ○ Réaliser l'adaptation retenue.	Adaptation du lieu de travail.

6. Une activité de sensibilisation peut être une conférence, des capsules dans l'intranet ou l'*Internote*, des jeux interactifs et des présentations.
7. WAI : *Web Accessibility Initiative* (en français : Initiative d'accessibilité Web). La WAI a été lancée en 1997 par le World Wide Web Consortium et regroupe plus de 500 membres. La principale mission de la WAI est de proposer des solutions techniques pour rendre le Web accessible aux personnes qui présentent des incapacités.
8. Coopérative de solidarité ayant pour mission de promouvoir l'accessibilité numérique des sites Web des secteurs privé et public.

Objectifs annuels

découlant du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*

La *Loi sur le développement durable*, sanctionnée le 19 avril 2006, constitue un événement important dans la démarche gouvernementale de développement durable. Cette loi prévoit notamment que chaque ministère, organisme et entreprise de l'administration publique doit :

prendre en compte, dans ses différentes actions, l'ensemble des seize (16) principes de développement durable, et identifier, dans un document public, les activités qui seront mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*.

La Régie des rentes du Québec est très active en matière de développement durable, tant sur le plan de l'environnement que sur celui de l'engagement social. En 2008-2009, elle a élaboré son premier plan d'action 2009-2013, qui porte une attention particulière au volet économique, relié à sa mission, tout en intensifiant ses actions sur les volets environnemental et sociétal. Ces actions sont orientées vers le développement durable du Québec, à savoir un développement qui répond aux besoins du présent, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement.

En 2009-2010, les objectifs que la Régie s'engage à atteindre sont présentés dans le plan qui suit. On y trouve les orientations gouvernementales concernées, les objectifs pour 2009-2010 ainsi que les actions et indicateurs afférents. Il est à noter que ce plan servira à la reddition de comptes de la Régie dans son rapport annuel de gestion.

Orientations gouvernementales	Objectifs	Actions	Indicateurs
1. Informer, sensibiliser, éduquer et innover	Élaborer un programme de sensibilisation et un programme de formation à l'égard d'au moins un volet du développement durable.	○ Définir les éléments nécessaires à la sensibilisation et à la formation du personnel et des partenaires à l'égard du développement durable. ○ Concevoir les programmes de sensibilisation et de formation.	Programme de sensibilisation. Programme de formation.
2. Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement	Produire une étude sur les besoins en matière de santé du personnel de la Régie.	○ Recueillir l'information permettant de réaliser cette étude.	Étude des besoins en santé.
3. Produire et consommer de façon responsable	Réaliser, dans les volets environnemental ou sociétal, deux activités de plus que celles du bilan de développement durable 2008-2009.	○ Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à l'application de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	Nombre d'activités réalisées dans les volets environnemental ou sociétal.
6. Aménager et développer le territoire de façon durable et intégrée	Produire un rapport d'évaluation des possibilités de collaboration avec Services Québec.	○ Évaluer les possibilités de collaboration avec Services Québec.	Rapport d'évaluation des possibilités de collaboration avec Services Québec.

Facteurs de contingence

Bien que le *Plan stratégique 2006-2011* et le *Plan d'action 2009-2010* aient été soigneusement élaborés, certains facteurs, dont les effets sont parfois difficilement prévisibles, peuvent influer sur notre performance et sur les résultats visés. Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte afin de pouvoir évaluer avec justesse notre performance au moment de la reddition de comptes.

Parmi ces facteurs, citons :

- la modification de l'environnement législatif et réglementaire encadrant les activités de la Régie;
- la progression des travaux liés à la mise en place de nouvelles technologies de l'information et des communications à l'échelle gouvernementale;
- le comportement des travailleurs à l'égard de la retraite et l'évolution du marché du travail;
- les tendances démographiques, socioéconomiques et politiques;
- la crise financière.

Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes

Dans l'exécution de son mandat, la Régie mesure les résultats à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés à son tableau de bord de gestion ainsi que du suivi des objectifs du plan stratégique. Grâce à ces outils de gestion, les membres du conseil d'administration peuvent suivre assidûment l'état d'avancement du plan d'action annuel et du plan stratégique.

Conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie doit préparer un rapport annuel de gestion. Ce rapport rend compte de la *Convention de performance et d'imputabilité* et fait état :

- des résultats atteints en regard des objectifs du plan stratégique et du plan d'action annuel ainsi que des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*;
- dans la mesure du possible, d'une comparaison de ces résultats avec ceux d'organismes semblables.

Les résultats présentés dans ce rapport sont validés par l'auditeur interne de la Régie.

Approbation

Le *Plan d'action 2009-2010* de la Régie des rentes du Québec a été adopté par les membres du conseil d'administration le 12 décembre 2008, sous réserve de son approbation par le ministre responsable.

M. Sam Hamad, ministre responsable de la Régie, a aussi approuvé ce plan d'action.